

## ANEXO IV

### MODELO DE INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO – IMR

#### 1. INFORMAÇÕES GERAIS

1.1. O Instrumento de Medição de Resultado – IMR destina-se ao ajuste escrito anexo aos contratos firmados para a contratação de serviços de saúde indígena.

**Objetivo a atingir:** Prestação de serviços de saúde indígena em elevados níveis de qualidade.

**Forma de avaliação:** Definição de situações que caracterizem o não atingimento do objetivo, e atribuição de descontos no valor de pagamento devido.

**Sanções:** Embora a aplicação de índices de desconto seja instrumento de gestão contratual, não configurando sanção, a Contratante poderá, pela qualidade insuficiente, aplicar as penalidades previstas em contrato.

#### 2. CONDIÇÕES GERAIS

2.1. Para o acompanhamento e avaliação dos serviços da Contratada serão estabelecidos e utilizados os Instrumentos de Medição de Resultado – IMR entre as partes, baseando-se em indicadores e metas definidos neste documento.

2.2. A análise dos resultados destas avaliações poderá resultar em penalidades, conforme prevê o Processo de Aferição, caso a Contratada não cumpra com os seus compromissos de apresentação, pontualidade, disponibilidade e de prestação do objeto contratual, conforme estabelecido pelos indicadores.

2.3. **O IMR deve ser considerado e entendido pela Contratada como um compromisso de qualidade que assumirá junto à Coordenação-Geral.** O IMR é um instrumento ágil e objetivo de avaliação da qualidade da execução contratual, associando o pagamento à qualidade efetivamente obtida.

2.4. Para o recebimento integral do valor contratado, a empresa contratada deverá cumprir com suas obrigações contratuais, em especial as dispostas nos indicadores de desempenho.

2.5. O IMR será implementado a partir da primeira medição da data de assinatura do contrato, cabendo ao Fiscal Técnico do contrato avaliar mensalmente a execução dos serviços prestados.

2.6. Para consecução destes objetivos deverão ser adotadas as regras e metodologias de medição de resultado descritas nos itens abaixo.

#### 3. DESCRIÇÃO DOS ITENS AVALIADOS POR POSTO DE SERVIÇO

##### MÓDULO ÚNICO – AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS DE SAÚDE INDÍGENA

Item	Descrição do Item	Peso	Pontuação Máxima
1	Ausência de itens necessários	2,5	10
2	Substituição inadequada de itens	2,5	10
3	Condições inadequadas de serviço	2,5	10
4	Uso de equipamentos fora de especificações	2,5	10
5	Não cumprimento de normas de atendimento	2,5	10
6	Atraso no início do serviço (até 30 min)	2,5	10

7	Término antecipado do serviço	2,5	10
8	Descumprimento do tempo regular de atendimento	2,5	10
9	Indisponibilidade do serviço por mais de 30 min	2,5	10
10	Ausência contumaz nas áreas de atuação	2,5	10
11	Distrações prejudiciais ao serviço	2,5	10
12	Tratamento inadequado com os pacientes indígenas	2,5	10

#### 4. CRITÉRIOS DE PONTUAÇÃO DOS ITENS AVALIADOS

4.1. De acordo com as ocorrências constatadas na execução do contrato e considerando os pesos de cada módulo, a pontuação mensal da contratada será avaliada de acordo com a seguinte fórmula:

$$Pontuação\ mensal = 350 - (n^o\ de\ Ocorrências\ do\ MÓDULO\ ÚNICO \times 2,5)$$

4.2. Os serviços serão considerados insatisfatórios abaixo de 290 pontos. 4.3. O primeiro mês de contrato será objeto apenas de notificação, de modo a permitir o ajuste e aperfeiçoamento da qualidade do serviço pela contratada.

4.4. A empresa poderá apresentar justificativa para a prestação dos serviços abaixo do nível de satisfação, que poderá ser aceita pela CONTRATANTE, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle da empresa.

#### 5. FORMA DE DIMENSIONAMENTO DOS PAGAMENTOS

5.1. As adequações nos pagamentos estarão limitadas à seguinte **Faixa de Tolerância**, correspondente à pontuação obtida:

- 350 A 310            **0%**
- 290 A 309           **1,5%**
- Abaixo de 290       **3%**

<b><math>Pagamento = Valor\ da\ NF\ [R\\$] - Faixa\ de\ Tolerância\ [\%]</math></b>
---

5.2. Haverá possibilidade de **rescisão contratual** nas seguintes condições:

5.2.1. Desconto de 3% por mais de seis vezes durante a vigência inicial do Contrato ou nos últimos 12 meses, se houver prorrogação;

5.2.2. Pontuação abaixo de 250 pontos;

#### 6. FORMA DE AFERIÇÃO E ANOTAÇÃO DOS RESULTADOS

6.1 O Fiscal Técnico do Contrato deverá utilizar as tabelas abaixo para registrar as ocorrências dentro do período de aferição:

##### MÓDULO ÚNICO: AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS DE SAÚDE INDÍGENA

Total de ocorrências	Data da Ocorrência	Descrição


## DISPOSIÇÕES FINAIS

7.1. Este instrumento define expectativas de serviços e responsabilidades entre o DSEI \_\_\_\_\_ e a empresa \_\_\_\_\_, CNPJ n.º \_\_\_\_\_ e, é parte integrante do contrato ou atas de registro de preços decorrente do Edital Pregão Eletrônico nº \_\_\_\_\_/20\_\_.

7.2. A assinatura deste instrumento indica que a as partes o revisaram e que, em termos de necessidades, apresenta objetivos realizáveis e mensuráveis na execução dos serviços.

\_\_\_\_\_/ \_\_, de de 20\_\_.

\_\_\_\_\_

CONTRATANTE

\_\_\_\_\_

CONTRATADA